



MEMÒRIA 2010

LA SINDICATURA MUNICIPAL DE GREUGES

10



AJUNTAMENT DE REUS
SINDICATURA MUNICIPAL
DE GREUGES



ÍNDEX

1. Presentació	4
2. Quadre resum	6
3. Estadístiques 2010	7
3.1. Consultes i actuacions	
3.2. Vies de presentació	
3.3. Iniciativa de les actuacions	
3.4. Distribució per àrees municipals	
3.5. Distribució per districtes electorals	
3.6. Distribució per franges d'edat	
4. Llistat general	10
5. Expedients	15
5.1. Queixes admeses amb recomanacions acceptades	
5.2. Queixes admeses amb recomanacions parcialment acceptades	
5.3. Queixes admeses amb recomanacions no acceptades	
5.4. Queixes resoltes amb intervenció personal	
5.5. Expedients d'ofici	
6. Annexos	22
6.1. Altres activitats	
6.2. Reglament de la Sindicatura Municipal de Greuges	



1. Presentació

**“Però bé cal, estrelles, contra el vent,
no defallir, no seure sota un arbre.”**

Joan Vinyoli

Fa poc temps vam celebrar a Lleida el nomenament del primer síndic de greuges local ara fa 20 anys.

Avui n'hi ha a Catalunya 41. Un total de 8.500.000 ciutadans i ciutadanes, un 55% de la població de Catalunya, poden disposar, gràcies a la sensibilitat dels seus ajuntaments, d'una institució que eixampla més la possibilitat d'exercir els drets de les persones.

Els síndics i les síndiques de Catalunya van crear el fòrum perquè hi hagués una plataforma que oferís formació i recolzament a qui acceptava l'encàrrec d'exercir la defensa dels drets si en algun moment no havien estat prou respectats.

L'Administració municipal assumeix cada vegada més competències, algunes per llei i altres per donar resposta a necessitats dels ciutadans. Aquest últim aspecte és evident quan hi ha moments crítics, i la crisi que patim és un d'aquests. Drets de les persones i crisi econòmica poden entrar en contradicció i apareix una certa tendència a arraconar alguns drets, tenint-ne poca cura per manca de recursos. Aquest és un dels grans reptes de l'Administració local per no deixar de donar tot allò al qual les persones tenen dret i evitar, en la mesura que sigui possible, la fracció social.

La funció que l'ajuntament em va encarregar és en aquests moments essencial i cal que mai no s'oblidi l'existència de l'oficina de la síndica i el seu objectiu.

La ciutat no és una illa en el no res, no és un ens eteri, té un entorn i situacions personals, cal en tot moment saber respondre de manera adequada a la diversitat de les persones i a la pluralitat d'utilització col·lectiva de la ciutat.

El fet de realitzar la memòria d'un any de feina, potser algú pot creure que només és un problema de números i gràfics; per a mi és bastant més, és repassar la

informació rebuda dels ciutadans i ciutadanes i la resposta de l'Administració, recopilar-la, fer una valoració personal del propi treball i reflexionar sobre els temes tractats i les seves solucions.

L'oficina de la síndica compta amb els mitjans personals que són la pròpia síndica i la secretària cap d'àrea de l'oficina, que és una persona molt valuosa perquè es pugui portar a terme el treball que se'ns ha encomanat.

Les recomanacions les recolzem amb el sentit comú, la informació rebuda i sobretot amb el raonament i l'estudi personal de les diverses normatives i legislacions.

Aquest any hem treballat en 186 actuacions; d'aquestes, n'hi ha 9 d'anys anteriors.

Les consultes han estat 75 però molt més variades que en anys anteriors, cosa que demostra, després de fer un repàs dels temes, que han nascut noves preocupacions, en moltes ocasions no lligades a la pròpia Administració local, però que incideixen en la qualitat de vida de les persones i que necessiten ser escoltades i assessorades per donar a conèixer camins a seguir. Les queixes són 109, de les quals un 11% s'han resolt amb solució amistosa, un 18% han estat recomanacions acceptades, 0,52% han estat acceptades parcialment, un 5,4% no han estat acceptades. Estan pendents de resposta per part de l'Ajuntament un 3,8%. Les resolucions amb solució amistosa alleugerien els tràmits i donen més rapidesa a la resposta.

Hem fet dues actuacions d'ofici.

Si bé la majoria de queixes continuen fent-se de manera presencial, s'ha incrementat el nombre de persones que ho fan via telefònica o per correu electrònic.

Les persones que vénen a la nostra oficina continuen sent, en general, persones entre els 36 i els 65 anys.

Procedeixen dels districtes 1,2, 6 i 8.

Tant dones com homes han representat un 48% cadascun i la resta s'ha distribuït entre col·lectiu i d'ofici, que cadascun d'ells han comptabilitzat un 2%.

Les queixes rebudes es dirigeixen a tots els departaments municipals.

Una primera reflexió que trec de l'estudi de les dades d'aquest any és que moltes peticions són més una crida de necessitat de suport personal al problema del ciutadà o ciutadana que la creença que no han estat degudament atesos per l'Administració.

És l'angoixa per les mancances personals o familiars a les quals el ciutadà o ciutadana no pot donar sortida: atur, habitatge i alimentació.

L'Administració local no pot donar resposta a tot, entre altres motius perquè no en té les competències, però en moments difícils ha de fer, encara més, un esforç per acostar-se a la situació real de les persones i escoltar les seves peticions donant resposta sincera tot assessorant-les en els camins que tenen al seu abast per buscar solucions als seus problemes.

Com ja he dit en ocasions anteriors, continua existint un tema que és recurrent, la creença que el llenguatge administratiu no és entenedor i l'únic que veuen els ciutadans és que se'ls denega el que han recorregut però no el perquè.

També insisteixo en el fet que es doni en la mesura que sigui possible resposta als escrits i en un temps adequat; el silenci, encara que legal, dona a les persones la sensació de ser menystinguda la seva queixa.

La resposta ha d'ésser adequada, senzilla, ràpida, coherent i motivada.

Les demandes que l'oficina de la síndica fa a l'Administració són que:

- Es tingui molta cura a donar una bona informació i se sàpiga sempre escoltar, fent un esforç d'atenció personalitzada a la ciutadania.
- Es faci possible tenir a la Sindicatura un telèfon gratuït per a la ciutadania.
- Es posi principal atenció a tots aquells problemes que poden comportar risc de situacions d'irregularitat so-

brevingudes i que propicien el pas a l'economia submergida, amb la consegüent pèrdua de drets personals o col·lectius.

L'Ajuntament ha de veure sempre la ciutadania com l'eix central dels objectius de l'Administració local.

Els ciutadans i les ciutadanes han de poder tenir un entorn correcte, cobertes les seves necessitats intel·lectuals, culturals i esportives, però sobretot han de poder gaudir d'un habitatge digne, feina i recursos que els permetin cobrir totes les necessitats vitals.

Governar és també tenir la capacitat d'acceptar possibles equivocacions o que en totes les decisions hi pot haver matisos. Penso que encara que la Llei és per a tothom, les actuacions han d'estar personalitzades per tal de poder-les motivar.

Deia Salvador Allende: "La democràcia és l'espai on sorgeixen els conflictes, on es canalitzen, es confronten i s'hi troba una solució. Només es pot assolir una societat més justa a través de la democràcia, el pluralisme i la llibertat."

Si hi ha una institució on la democràcia, els drets i deures dels ciutadans és més tangible, més entenedora i educadora, aquesta és l'ajuntament d'una ciutat.

La Sindicatura Municipal de Greuges de Reus està disposada a ajudar a fer que allò que representa la democràcia sigui sempre visible i palpable a la nostra ciutat.

Misericòrdia Vallès i Freixa
Síndica municipal de greuges de Reus

2. Quadre resum

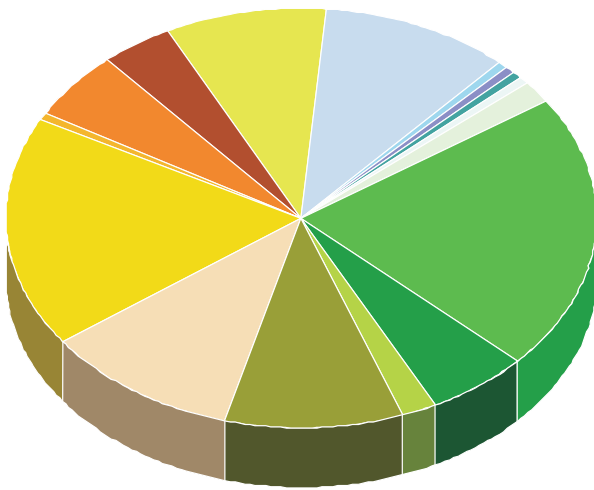
			Codi	2010		
CONSULTES, INFORMACIÓ I ASSESSORAMENT	Derivades a Departaments de la Generalitat o Serveis Territorials		01	3		
	Consultes, informació general		02	40		
	Derivades	Síndic de Greuges de Catalunya	03	10		
		Servei de Mediació i Resolució de Conflictes	04	4		
		Altres	05	18		
			TOTAL CONSULTES	75		
ACTUACIONS	Queixes	Admeses	Mediació - Solució amistosa	06	20	
			Estimades	Recomanació acceptada	07	33
				Acceptada parcialment	08	1
				No acceptada	09	10
				Pendent de resposta	10	7
			Desestimades	11	17	
			Arxivades per desestimació	12	19	
	En tràmit	13	1			
	Inadmeses		14	1		
				TOTAL DE QUEIXES	109	
	Actuacions d'ofici	Recomanació acceptada		15	1	
		Acceptada parcialment		16	0	
		No acceptada		17	0	
		Pendent de resposta		18	1	
Arxivada		19	0			
			TOTAL ACTUACIONS D'OFICI	2		
			TOTAL CONSULTES, PARTICULARS I D'OFICI	186		
PRESENTACIÓ DE LES ACTUACIONS	Correu			1		
	D'ofici			2		
	Fax			1		
	Internet			22		
	Presencial			126		
	Registre			2		
	Telèfon			32		
			TOTAL DE PRESENTACIONS	186		
INICIATIVA DE LES ACTUACIONS	Home			89		
	Dona			91		
	Col·lectiu			3		
	D'ofici			3		
			TOTAL D'INICIATIVES	186		
DISTRIBUCIÓ DE LES ACTUACIONS	Alcaldia			4		
	Altres organismes			44		
	Àrea d'Arquitectura i Urbanisme			19		
	Àrea de Benestar			16		
	Àrea de Cultura			4		
	Àrea d'Educació i Formació			8		
	Àrea de Medi Ambient			11		
	Àrea de Participació			0		
	Àrea de Promoció			0		
	Àrea de Recursos Generals i Hisenda			23		
	Àrea de Via Pública			6		
	Grups municipals			1		
	Guàrdia Urbana			45		
Mobilitat			3			
Varis			2			
			TOTAL DISTRIBUCIÓ	186		
DISTRIBUCIÓ PER DISTRICTES	Districte 1			18		
	Districte 2			21		
	Districte 3			13		
	Districte 4			9		
	Districte 5			9		
	Districte 6			18		
	Districte 7			4		
	Districte 8			18		
	Districte 9			2		
	Districte 10			2		
	D'ofici			2		
	Sense adreça			70		
				TOTAL DISTRICTES	186	
	DISTRIBUCIÓ PER EDATS	Fins a 35 anys			33	
De 36 a 65 anys			123			
Més de 65 anys			28			
D'ofici			2			
			TOTAL EDATS	186		

CODIS

01 Consulta, informació i assessorament en tràmit 02 Consulta, informació i assessorament tancats 03 Consulta, informació i assessorament derivats al Síndic de Greuges de Catalunya 04 Consulta, informació i assessorament derivats al Servei de Mediació 05 Consulta, informació i assessorament derivats a altres 06 Actuació de queixes admeses resoltes per mediació o solució amistosa 07 Actuació de queixes admeses estimada i amb recomanació acceptada 08 Actuació de queixes admeses estimada i amb recomanació acceptada parcialment 09 Actuació de queixes admeses estimada i no acceptada 10 Actuació de queixes admeses estimada i pendent de resposta 11 Actuació de queixes admeses i desestimada 12 Actuació de queixes admeses i arxivada per desistiment 13 Actuació de queixes admeses i en tràmit 14 Actuació de queixes inadmeses 15 Actuació d'ofici acceptada per recomanació 16 Actuació d'ofici acceptada parcialment 17 Actuació d'ofici no acceptada 18 Actuació d'ofici pendent de resposta 19 Actuació d'ofici arxivada

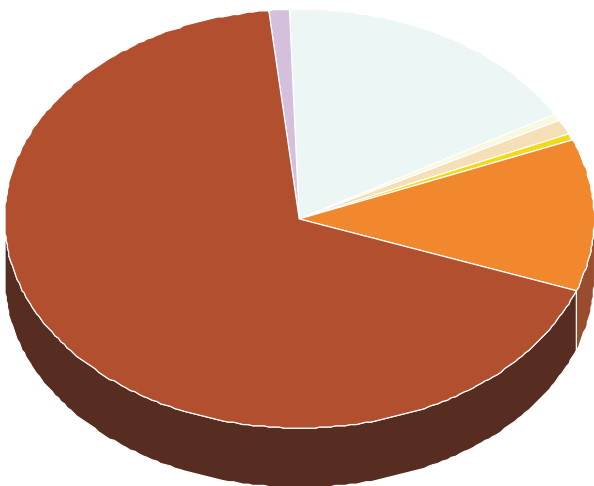
3. Estadístiques 2010

3.1. Consultes i actuacions



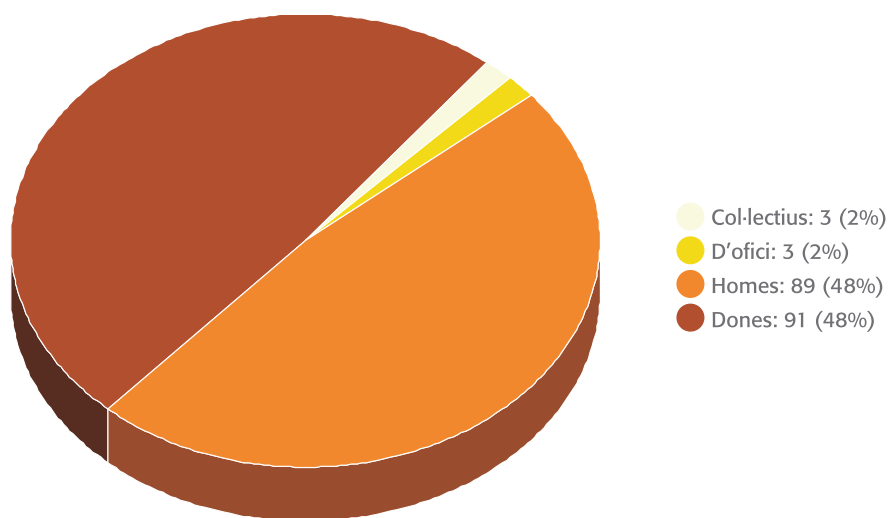
- Actuació de queixes admeses i arxivades per desestimació: 19 (10%)
- Actuació de queixes admeses amb tràmit: 1 (1%)
- Actuació de queixes inadmeses: 1 (1%)
- Actuació d'ofici amb recomanació acceptada: 1 (1%)
- Actuació d'ofici acceptada parcialment: 0 (0%)
- Actuació d'ofici no acceptada: 0 (0%)
- Actuació d'ofici pendent de resposta: 1 (1%)
- Consulta, informació i assessorament derivada a la Generalitat o Serveis del Territori: 3 (2%)
- Consulta, informació i assessorament tancats: 40 (22%)
- Consulta, informació i assessorament derivats al Síndic de Greuges de Catalunya: 10 (5%)
- Consulta, informació i assessorament derivats al Servei de Mediació i R. de Conflictes: 4 (2%)
- Consulta, informació i assessorament derivats a altres: 18 (10%)
- Actuació de queixes admeses resoltes amb solució amistosa: 20 (9%)
- Actuació de queixes admeses estimades i amb recomanació acceptada: 33 (18%)
- Actuació de queixes admeses estimades i amb recomanació acceptada parcialment: 1 (1%)
- Actuació de queixes admeses estimades i no acceptades: 10 (5%)
- Actuació de queixes admeses estimades i pendents de resposta: 7 (4%)
- Actuació de queixes admeses i desestimades: 17 (9%)

3.2. Vies de presentació

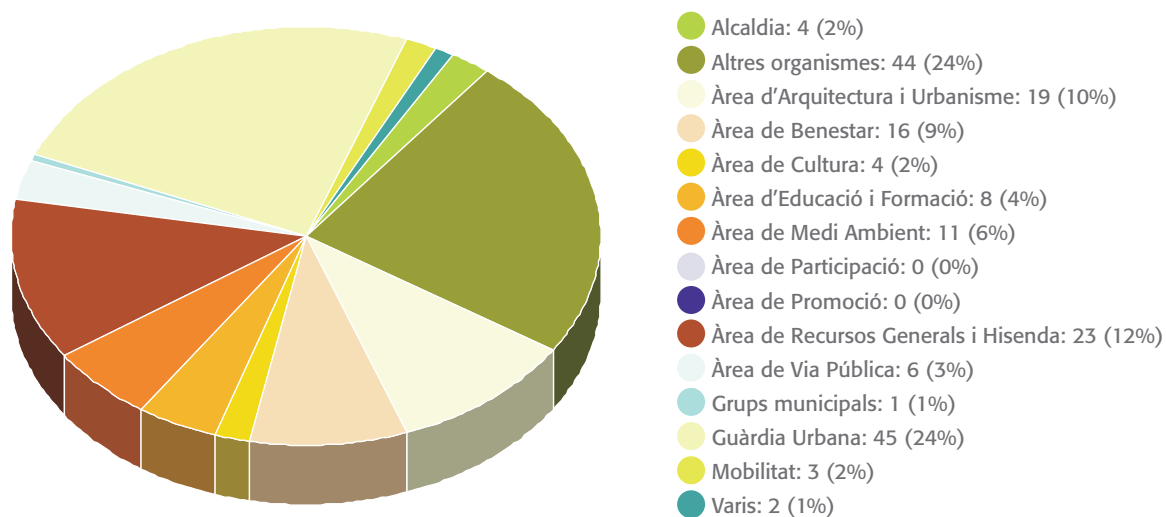


- Registre: 2 (1%)
- Telèfon: 32 (17%)
- Correu: 1 (1%)
- D'ofici: 2 (1%)
- Fax: 1 (1%)
- Internet: 22 (12%)
- Presencial: 126 (67%)

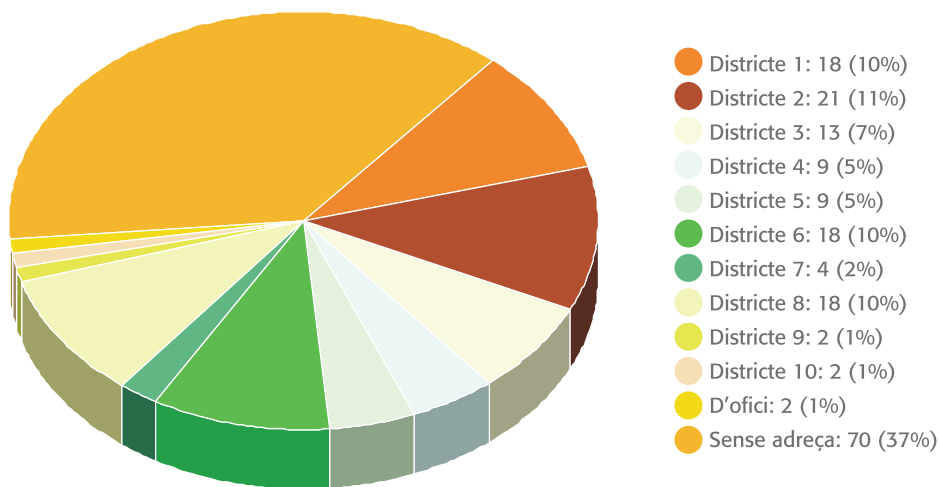
3.3. Iniciativa de les actuacions



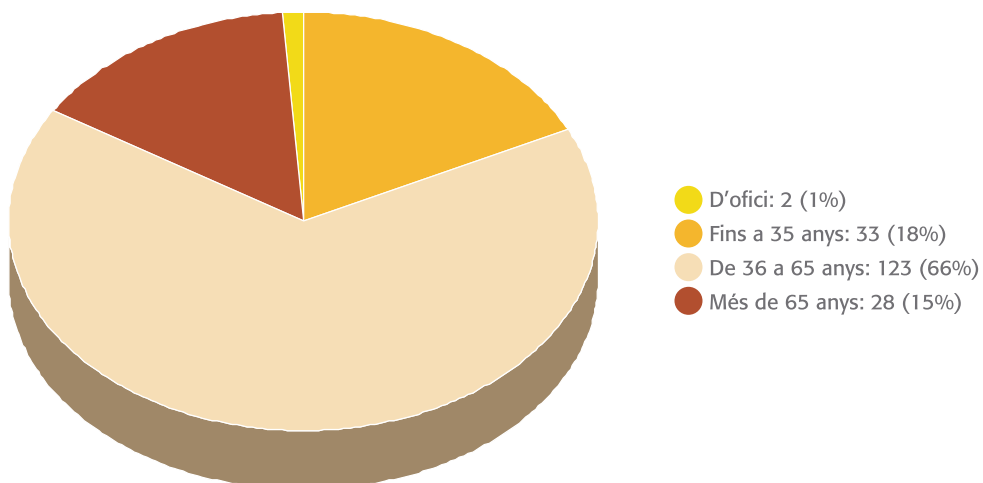
3.4. Distribució per àrees municipals



3.5. Distribució per districtes electorals



3.6. Distribució per franges d'edat



4. Llistat general

Núm. d'expedient	Data d'entrada	Extracte
2003034	25/04/2003	Molèsties d'indústria al polígon Aigüesverds.
2008093	16/07/2008	Multa de circulació.
2008114	01/10/2008	Concerts per festes amb la música molt elevada.
2009130	15/09/2009	No està d'acord amb una multa de circulació que li van posar.
2009149	09/10/2009	Queixa vers el gran augment en el rebut de les escombraries.
2009151	09/10/2009	No està d'acord amb un plec de descàrrec que li va venir denegat.
2009158	28/10/2009	Multa de circulació.
2009160	02/11/2009	Plec de descàrrec denegat.
2009177	18/11/2009	Multa imposada quan suposadament ja no és la propietària del vehicle.
2010001	12/01/2010	Sol·licita una mediació per poder posar-se en contacte amb el Departament d'Immigració.
2010002	12/01/2010	Demana la intervenció de la Sindicatura ja que l'empresa constructora no s'ha posat en contacte amb ell (exp. 2009161).
2010003	14/01/2010	Multes de parquímetre notificades a una adreça que no és la seva actual.
2010004	14/01/2010	Sistema que es porta a terme en el moment de notificar una sanció.
2010005	21/01/2010	Rep un escrit de l'Ajuntament on li diu que li fraccionarà els rebuts quan ja estava donat de baixa de la ciutat.
2010006	21/01/2010	Humitats al seu habitatge "la casa dels mestres".
2010007	21/01/2010	Rebuts notificats a l'adreça actual però en pagar-los, continua sortint l'adreça antiga.
2010008	21/01/2010	Incident esdevingut amb la Guàrdia Urbana.
2010009	28/01/2010	Queixa vers el sistema d'empadronament.
2010010	16/02/2010	Acomiadament suposadament improcedent.
2010011	16/02/2010	Problema esdevingut amb Fecsa-Endesa a la localitat de Cambrils.
2010012	16/02/2010	Problemes vers el transport escolar a la localitat de Riudecanyes.
2010013	16/02/2010	Demana que li demostrin les proves que justifiquin que es va saltar un semàfor en vermell.
2010014	16/02/2010	Caiguda al carrer.
2010015	16/02/2010	Li embarguen el compte per una plusvàlua quan suposadament no li tocava pagar.
2010016	17/02/2010	Arbre que ha foradat una canonada i l'Ajuntament no se'n vol fer càrrec.
2010017	17/02/2010	Sol·licituds a les quals l'Ajuntament no ha donat resposta.
2010018	23/02/2010	Ascensor fora de servei.
2010019	23/02/2010	Taxa d'escombraries molt elevada.
2010020	23/02/2010	Ajut endarrerit de la Generalitat.
2010021	23/02/2010	Consulta vers un expedient obert que tenen a Serveis Socials.
2010022	23/02/2010	Sol·licituds a les quals l'Ajuntament no ha donat resposta.
2010023	09/03/2010	Informació referent a un ajut per tenir una discapacitat.
2010024	09/03/2010	Sol·licita un certificat de convivència per rebre una pensió no contributiva.
2010025	09/03/2010	Caiguda al carrer.
2010026	09/03/2010	Els veïns del carrer d'Antoni de Bofarull i passeig de Prim, 35 al 43, els surten esquerdes als habitatges.
2010027	09/03/2010	Sol·licita que el telèfon de l'Ajuntament sigui gratuït.
2010028	12/03/2010	Expropiació del seu habitatge.
2010029	12/03/2010	Multa de circulació suposadament enviada a una persona que no és la titular.
2010030	12/03/2010	Multa de circulació.

Núm. d'expedient	Data d'entrada	Extracte
2010031	12/03/2010	Factures de gas amb quotes molt elevades.
2010032	12/03/2010	Humitats al seu immoble suposadament provocades per una casa propietat de l'Ajuntament.
2010033	12/03/2010	Dificultats per entrar al seu garatge.
2010034	12/03/2010	Li han tallat el gas sense previ avís.
2010035	12/03/2010	Té humitats al seu immoble suposadament per unes obres que van fer al carrer.
2010036	12/03/2010	Sol·licita uns ajuts econòmics per poder viure.
2010037	12/03/2010	Li han embargat el compte per una multa de l'any 2007.
2010038	12/03/2010	Manca d'arbres a la plaça de Teresa Miquel i Pàmies.
2010039	19/03/2010	Presenta queixa vers un tema relacionat amb l'Institut Català de la Salut.
2010040	22/03/2010	Sol·licita que li donin resposta a un plec de descàrrec.
2010041	23/03/2010	Presenta queixa referent al cadastre de Rasquera.
2010042	08/04/2010	Obres efectuades per un veí.
2010043	08/04/2010	Tema urbanístic a la població de Castellvell del Camp.
2010044	19/04/2010	Sol·liciten el tancament d'un solar.
2010045	19/04/2010	Molèsties causades per un bar del carrer del Dr. Codina Castellví.
2010046	19/04/2010	Multa de circulació.
2010047	19/04/2010	Multa per abandonament de vehicle a la via pública.
2010048	19/04/2010	Sol·licita que els seus dos fills puguin anar a la mateixa escola, havent fet una irregularitat en la preinscripció.
2010049	19/04/2010	Sol·licita que li donin plaça en una escola més a prop del seu habitatge.
2010050	19/04/2010	Presenta al·legacions vers una multa de circulació.
2010051	19/04/2010	Neteja del solar del carrer dels Velers.
2010052	19/04/2010	Molèsties diverses ocasionades per un grup d'ocupes que habiten a un solar del carrer dels Velers.
2010053	05/08/2010	No està d'acord amb el col·legi que li han assignat al seu fill.
2010054	19/04/2010	Multa de circulació.
2010055	19/04/2010	Cas de conflicte entre un veí i l'administrador de la finca.
2010056	23/04/2010	Sol·licita que li assigni a la seva filla una escola més a prop del seu habitatge.
2010057	23/04/2010	Sol·licita ajuts econòmics de Serveis Socials.
2010058	27/04/2010	No està d'acord amb l'escola que han assignat a un dels seus fills.
2010059	27/04/2010	Presenten queixes vers el conveni laboral.
2010060	27/04/2010	Obres a l'av. de Sant Jordi.
2010061	27/04/2010	Intervenció quirúrgica a l'Hospital de Sant Joan de Reus.
2010062	27/04/2010	Pàrquing de l'av. del Carrilet.
2010063	27/04/2010	Queixa vers el pagament de l'impost de vehicles.
2010064	29/04/2010	Caiguda al carrer.
2010065	29/04/2010	Donar resposta a unes al·legacions de la zona Horts del Ros.
2010066	06/05/2010	Problemes de convivència amb un veí.
2010067	06/05/2010	Queixa vers els excrements que es troben per la via pública.
2010068	06/05/2010	Problemes per soroll vers un bar de Riudoms.
2010069	07/05/2010	Problemes de convivència amb uns veïns.
2010070	17/05/2010	Sol·licita inscriure's en el registre administratiu de parelles de fet i no rep cap resposta per part de l'Ajuntament.
2010071	17/05/2010	Manca de resposta per sol·licituds trameses a l'Ajuntament vers les zones blaves.



Núm. d'expedient	Data d'entrada	Extracte
2010072	18/05/2010	Pregunta quan serà el primer pagament de contribucions especials travessera d'en Sardà.
2010073	18/05/2010	Li posen una multa per aparcament portant targeta de minusvalia.
2010074	18/05/2010	Multa de circulació pendent de la resposta del plec de descàrrec.
2010075	20/05/2010	Derivació del seu marit de l'Hospital de Sant Joan de Reus a l'Hospital Sant Pau de Barcelona.
2010076	27/05/2010	Subvenció de la Generalitat per a la seva mare.
2010077	27/05/2010	Queixa vers el tracte rebut per part del Departament d'Empadronament.
2010078	27/05/2010	Multes de circulació.
2010079	27/05/2010	Ajuts de Serveis Socials.
2010080	01/06/2010	Multa per estacionament.
2010081	01/06/2010	Multa per estacionar davant de l'hospital amb targeta per a persona amb mobilitat reduïda.
2010082	01/06/2010	Arbre malalt ubicat al passeig de Prim.
2010083	01/06/2010	Multa per estacionament.
2010084	01/06/2010	Queixa per l'actuació que s'ha portat a terme a La Palma el darrer dissabte.
2010085	01/06/2010	Sol·licita residència escolar per a la seva filla de dilluns a divendres.
2010086	01/06/2010	Diverses sol·licituds sense resposta.
2010087	01/06/2010	Multa per zones blaves.
2010088	15/06/2010	Molèsties causades per un veí.
2010089	15/06/2010	Demana informació vers el pare del seu nét que està a la presó.
2010090	15/06/2010	Mala informació suposadament rebuda per Serveis Socials.
2010091	15/06/2010	Humitats produïdes per l'immoble limitrof.
2010092	15/06/2010	Mala informació rebuda suposadament per part d'organismes de l'Ajuntament.
2010093	16/06/2010	Presenta queixa pel consum de droga que hi ha per la zona del passatge de Lluís Mas i Ossó.
2010094	16/06/2010	Li ha arribat una multa per no cedir el pas en un lloc senyalitzat i no és conscient d'aquest fet.
2010095	16/06/2010	Presenta queixa per actes incívics esdevinguts a la urbanització Mas Lledoner del c. de Josep Ribera i Sans.
2010096	16/06/2010	Presenta queixa per actes incívics esdevinguts a la urbanització Mas Lledoner del c. de Josep Ribera i Sans.
2010097	16/06/2010	Abús a menors.
2010098	16/06/2010	Queixa vers l'escola assignada al seu nebot.
2010099	16/06/2010	Queixa vers l'empresa AMERSAM.
2010100	17/06/2010	Desacord amb l'escola assignada.
2010101	05/07/2010	No sap per què no pot veure els seus fills que estan en règim d'acollida.
2010102	05/07/2010	Sol·licita que la seva filla pugui cursar 1r de batxillerat a l'Institut Gabriel Ferrater i Soler.
2010103	05/07/2010	Exposa un problema vers el municipi de Lleida.
2010104	05/07/2010	Ajut per a lloguer.
2010105	05/07/2010	Queixa vers un veí que ha col·locat a casa seva una placa d'alumini.
2010106	05/07/2010	Queixes diverses vers la zona del Mas Iglesias.
2010107	05/07/2010	Queixes diverses vers la ciutat de Reus, aldarulls i sorolls a les nits per la zona de l'av. de Prat de la Riba.

Núm. d'expedient	Data d'entrada	Extracte
2010108	05/07/2010	Ens farà arribar còpia d'un recurs vers una multa de circulació.
2010109	13/07/2010	Sol·licita que li donin resposta vers una sol·licitud que va presentar a l'Ajuntament vers un projecte.
2010110	13/07/2010	Multa de circulació.
2010111	13/07/2010	Plusvàlua.
2010112	13/07/2010	Multes per parquímetre.
2010113	13/07/2010	Demana que el deixin jugar a escacs a la biblioteca o en un altre recinte cobert.
2010114	13/07/2010	Multa per radar.
2010115	13/07/2010	Aparell d'aire condicionat d'un bar que fa molt soroll.
2010116	14/07/2010	Demana hora per venir a exposar uns casos d'una ciutadana.
2010117	22/07/2010	Col·locar el nom del carrer a la urbanització Pàmies.
2010118	22/07/2010	No està d'acord amb l'escola que li han assignat (exp. 2010100).
2010119	22/07/2010	Escrit sense resposta.
2010120	05/08/2010	Contenidors sense tapa i que fan molta pudor.
2010121	05/08/2010	Incident esdevingut amb una col·laboradora de l'Ajuntament.
2010122	10/09/2010	Presenta queixa arran d'un accident que va tenir i l'asseguradora no se'n vol fer càrrec de la part elèctrica.
2010123	10/09/2010	Sol·licita una indemnització a l'Ajuntament de Tarragona per un accident que va tenir.
2010124	10/09/2010	Reclamació de factura de l'aigua.
2010125	10/09/2010	No està d'acord en una multa de circulació en quant al límit de velocitat.
2010126	10/09/2010	Contenidors del carrer d'Antoni Gaudí.
2010127	10/09/2010	Col·locar el generador de l'av. de Sant Jordi per les obres de Metrovacesa en un altre lloc que no molesti tant als veïns.
2010128	10/09/2010	Llicència denegada per una activitat, per a la qual se li reclama l'import per a aquest permís.
2010129	10/09/2010	El carrer de Sant Pere Apòstol queda entollat, les reixes no engoleixen l'aigua.
2010130	10/09/2010	Embargament del compte per l'impost de circulació d'un vehicle que no ha estat mai seu.
2010131	10/09/2010	Horari de la biblioteca.
2010132	16/09/2010	No està d'acord amb una multa que li van posar per aparcar en una zona de càrrega i descàrrega.
2010133	21/09/2010	Sol·licita llogar un local al nou hospital de Reus.
2010134	21/09/2010	Rebutj d'escombraries d'un bar que no va arribar a obrir.
2010135	21/09/2010	Recurs de reposició per una multa denegat.
2010136	21/09/2010	Sol·licita hora de visita per parlar amb una regidora.
2010137	28/09/2010	Danys en el seu vehicle arran de l'estat de la carretera.
2010138	28/09/2010	Queixes presentades a l'alcalde vers l'aparcament de vehicles al carrer del Doctor Robert i rodalies.
2010139	28/09/2010	Sol·licita que li col·loquin ferros perquè no puguin aparcar els cotxes davant del seu gual.
2010140	28/09/2010	Empadronament.
2010141	04/10/2010	Sol·licita ajuts a Serveis Socials.
2010142	07/10/2010	Sol·licita un ajut a Serveis Socials per poder cobrir les necessitats bàsiques.
2010143	07/10/2010	Queixes vers la companyia Vodafone.
2010144	15/10/2010	Queixa vers els ajuts per als menjadors escolars.



Núm. d'expedient	Data d'entrada	Extracte
2010145	26/10/2010	Presenta una queixa vers les multes que rep la Brigada dels Bombers de Reus.
2010146	26/10/2010	Consulta si els propietaris dels locals també s'han de fer càrrec de les despeses de l'escala.
2010147	26/10/2010	Sol·licita algun tipus d'ajut per poder fer front a les seves necessitats vitals.
2010148	26/10/2010	Les branques dels arbres del carrer de Dom Bosco són molt llargues i li entren a l'immoble.
2010149	26/10/2010	Presenta queixa vers una suposada estafa que va fent una persona de Reus.
2010150	26/10/2010	Presentarà escrit a l'OAC i ens farà arribar còpia.
2010151	26/10/2010	Presenta escrit vers unes molèsties ocasionades per uns aparells d'aire condicionat.
2010152	27/10/2010	Consulta vers una multipropietat.
2010153	27/10/2010	Multa imposada a la localitat de Cambrils.
2010154	27/10/2010	Queixa vers una suposada mala gestió d'un departament de l'Ajuntament.
2010155	02/11/2010	Tancament d'una zona del barri Niloga.
2010156	02/11/2010	Sol·licita que s'escurci el temps d'espera per a la intervenció del seu marit.
2010157	03/11/2010	Vol presentar una multa de circulació que li van posar a Cambrils.
2010158	05/11/2010	Assignació d'escola.
2010159	10/11/2010	Compra d'un aparell amb el resultat del qual no està d'acord.
2010160	10/11/2010	Sol·licita un pis a la "casa dels mestres".
2010161	12/11/2010	La companyia d'assegurances no es vol fer càrrec dels desperfectes.
2010162	12/11/2010	Accident de circulació arran del mal estat del paviment.
2010163	12/11/2010	Consulta per a una persona immigrant que vol portar la seva filla a Espanya.
2010164	12/11/2010	Fa referència al parc del Lledoner, exp. núm. 2010096.
2010165	19/11/2010	No està d'acord amb el servei que rep d'Endesa i el contracte que va signar.
2010166	19/11/2010	Ajut per poder llogar una habitació.
2010167	19/11/2010	Rep una carta per embargar-li una finca i no sap de què es tracta.
2010168	19/11/2010	Té un pis de protecció oficial i vol que l'Ajuntament el compri.
2010169	24/11/2010	Li posen una multa per portar el gos solt i abans de rebre la resposta del recurs li arriba el rebut amb recàrrec.
2010170	24/11/2010	Un veí envaeix la seva zona de pàrquing.
2010171	24/11/2010	Goteres en el seu immoble.
2010172	24/11/2010	Manipulació del comptador de Fecsa.
2010173	24/11/2010	Multa de circulació.
2010174	03/12/2010	Al carrer de Llovera hi havia una façana protegida i ara l'han manipulada.
2010175	13/12/2010	Balcó del carrer de Sant Vicenç amb símptomes d'esllavissament.
2010176	22/12/2010	Li han tallat un arbre dins de la seva propietat sense previ avís.
2010177	22/12/2010	Li reclamen uns diners pendents de telèfon d'un establiment de Botarell.

5. Expedients

5.1. Queixes admeses amb recomanacions acceptades

Expedient núm. 2003034

Motiu: Una indústria que ha tancat ha deixat les grans grues que utilitzava i continuen sobrevolant la finca veïna.

Recomanació: Es tingui en compte que aquest ha estat el motiu inicial de la queixa l'any 2003 i que es retirin les grues.

Resolució de l'Ajuntament: Per ordre seva es retiren les grues.

Expedient núm. 2009149

Motiu: Disconformitat en el cobrament de la taxa de recollida d'escombraries sense haver rebut resposta a les al·legacions presentades.

Recomanació: Es doni resposta i s'expliqui perquè es cobren les escombraries si és un local que no en genera.

Resolució de l'Ajuntament: Es dona resposta contestant les al·legacions i se li facilita l'ordenança municipal que s'aplica.

Expedient núm. 2009151

Motiu: Sanció per estacionar en un lloc senyalitzat i afirma no haver-hi cap senyal.

Recomanació: Se'ns faciliti l'expedient.

Resolució de l'Ajuntament: La sanció és per estacionar en un pas de vianants.

Expedient núm. 2009158

Motiu: Disconformitat amb una retirada de vehicle d'un carrer.

Recomanació: S'estudii novament l'expedient.

Resolució de l'Ajuntament: Anul·len la denúncia i procedeixen a la devolució de l'import de la taxa de grua.

Expedient núm. 2010006

Motiu: Deficiències en un pis de lloguer de la "casa dels mestres".

Recomanació: Es faci una inspecció per poder estudiar possibles solucions.

Resolució de l'Ajuntament: Se li van fer alguns arranjaments necessaris.

Expedient núm. 2010008

Motiu: Queixa tramesa per tracte incorrecte per part d'agents de l'autoritat sense haver rebut cap resposta.

Recomanació: Es doni resposta al ciutadà.

Resolució de l'Ajuntament: Se li va donar resposta des de la Unitat Administrativa.

Expedient núm. 2010022

Motiu: Un ciutadà vol ser atès en castellà i que les comunicacions li arribin en aquesta llengua. No ha rebut resposta de la seva queixa.

Recomanació: Se li doni resposta i es consideri la seva petició.

Resolució de l'Ajuntament: Se li reconeix el dret a escollir la llengua en què vol ser atès i se li comunica per escrit que en el moment de presentar una sol·licitud exposi que vol la resposta en castellà.

Expedient núm. 2010023

Motiu: Es queixa perquè té, segons documentació actual, una discapacitat d'un 37% i abans, per tenir una valoració d'un 65%, se li havia concedit una pensió no contributiva que ara se li ha retirat.

Voldria demanar un PIRMI però els Serveis Socials no l'atenen.

Recomanació: A més de donar a la nostra oficina l'informe de l'assistenta social, se la rebí.

Resolució de l'Ajuntament: S'han dirigit a l'EBAS i a la Federació COM, però no han tingut cap resultat satisfactori ja que el grau d'invalidesa ha variat i és inferior al barem necessari.

Ja se li havia tramitat la RM. A més, disposa d'un ajut de lloguer just i en aquest període pot demanar subvenció per la despesa de l'aigua i taxa d'escombraries.

Expedient núm. 2010048

Motiu: És una família que té dos fills, un ja està escolaritzat però el volen canviar de centre, i una nena de 3 anys que s'ha d'escolaritzar, per a la qual cosa presenten dues instàncies en dos centres diferents, cap dels quals és on ha anat aquest curs el nen gran.

Recomanació: Tot i acceptar que l'actuació familiar no segueix la normativa, s'intenti la possibilitat de posar els dos germans en un mateix centre.

Resolució de l'Ajuntament: L'OME, en la seva Comissió d'Admissió, ofereix 7 escoles on es poden escolaritzar els dos nens junts.

Els pares no accepten cap escola de les proposades.

Expedient núm. 2010051

Motiu: L'administració d'uniques comunitats de veïns es queixen de la neteja del solar que hi ha al costat de la zona comuna de la piscina. Hi ha denúncies per escrit i no ha tingut resposta.

Recomanació: Se li doni resposta i es faci la neteja del solar.

Resolució de l'Ajuntament: Si bé no és un solar, sinó una masia ocupada, ja està obert un procediment judicial per desallotjament i, com que la finca està tancada amb una reixa, també han sol·licitat una ordre judicial que els permeti l'entrada i poder fer la neteja. El cost podria estar valorat aproximadament en 3.500 €.

Expedient núm. 2010052

Motiu: Estat de brutícia d'un solar que està al costat de la zona comunitària d'uns edificis.

Recomanació: Es doni resposta i es netegi.

Resolució de l'Ajuntament: El solar està ocupat i el propietari a qui s'ha requerit perquè el netegi ha hagut de fer tramitació via jutjat de guàrdia que encara no ha dictat sentència.

Expedient núm. 2010054

Motiu: Multa per aparcar en un lloc on hi havia una senyalització mòbil de prohibició. En la butlleta no hi havia núm. de l'agent denunciant ni signatura. Se li ha denegat el recurs.

Recomanació: S'estudiï novament el recurs i es tinguin en compte els motius.

Resolució de l'Ajuntament: Estimen el recurs extraordinari i s'arxivien les actuacions practicades.

Expedient núm. 2010057

Motiu: Té necessitats socials i creu que no l'ajuden.

Actuació: Ens facilitin l'expedient.

Resolució de l'Ajuntament: L'informe de l'Ajuntament especifica totes les ajudes que està rebent en el moment de la petició i l'assistència que rep és correcta.

Expedient núm. 2010062

Motiu: Ha fet junt amb un col·lectiu al·legacions a la construcció del pàrquing municipal del Carrilet i no han rebut resposta.

Recomanació: Es doni resposta a les seves al·legacions.

Resolució de l'Ajuntament: La Junta de Govern Local les va desestimar i els van traslladar el dictamen al qual també han interposat recurs.

Expedient núm. 2010065

Motiu: Al·legacions a un projecte de reparcel·lació sense resposta des de 2009.

Recomanació: Es doni informació de la situació actual del projecte de reparcel·lació i el calendari d'actuació.

Resolució de l'Ajuntament: Les al·legacions van ser traslladades a l'equip redactor de l'instrument de gestió per a l'estudi i proposta del projecte que haurà de ser aprovat per l'òrgan competent i és en aquest moment quan li donaran resposta motivada estimant-les o desestimant-les.

La singularitat de la unitat d'actuació dins el Pla especial i l'actual situació econòmica fan aconsellable un estudi molt acurat de les valoracions.

Expedient núm. 2010100

Motiu: Reclamació per no haver obtingut una plaça en el centre escolar que havia escollit ja que ha canviat de residència i és lluny.

Recomanació: En el període de reclamacions s'estudiï novament la petició.

Resolució de l'Ajuntament: No ho poden acceptar en aquest període perquè només es pot incrementar el barem el 10% i ja hi és, però és el 1r i únic en la llista d'espera.

Expedient núm. 2010102

Motiu: Per una situació molt greu, la mort del pare, demanen que la plaça de 1r de batxillerat que se li ha adjudicat i que la separa de les companyes d'escola de sempre, pugui ser concedida en el centre on majoritàriament hi ha aquestes companyes.

Resolució de l'Ajuntament: Van adjudicar-li una plaça en el centre sol·licitat.

Expedient núm. 2010109

Motiu: Un ciutadà va adreçar un escrit a la Regidoria de Benestar Social oferint-se per participar de forma voluntària en tallers intergeneracionals de transmissió d'experiències i no ha rebut resposta.

Recomanació: Es donés resposta a la instància.

Resolució de l'Ajuntament: La treballadora social del programa del voluntariat ja l'havia informat dels projectes i accions on podia participar.

No li van interessar i li van dir que quan n'hi hagués un d'intergeneracional l'avisarien.

Expedient núm. 2010115

Motiu: Queixa pel soroll de la instal·lació d'aire condicionat en una cafeteria dels baixos d'un edifici de veïns.

Recomanació: S'inspeccioni tota la instal·lació ja que sembla que només s'ha mirat la de l'interior del bar.

Resolució de l'Ajuntament: Ordenar la mesura cautelar en la suspensió d'activitat del bar executada en el termini de 10 dies per formular al·legacions o es procedirà a la seva clausura.

Expedient núm. 2010116

Motius: Es queixa que no ha rebut resposta sobre la denúncia d'unes esquerdes en un bloc de pisos.

Recomanació: Se li doni resposta.

Resolució de l'Ajuntament: Va rebre resposta, fins i tot públicament en un Ple.

Expedient núm. 2010117

Motius: Un ciutadà sol·licita que s'instal·lin plaques identificatives a la urbanització Pàmies i té com a resposta que en aquest moment l'Ajuntament no disposa del material necessari. Desitja que li posin plaques ja.

Recomanació: Recordatori que compleixin la promesa tan aviat com sigui possible.

Resolució de l'Ajuntament: Ja s'estan col·locant i substituint plaques en diverses zones de la ciutat, les de la urbanització Pàmies ja estan demanades i la previsió és que es puguin posar abans de final d'any.

Expedient núm. 2010120

Motius: Hi ha un contenidor de recollida de plàstics sense tapa i alguns veïns hi tiren la brossa orgànica amb les consegüents molèsties de pudors.

Recomanació: Facin una inspecció i resolguin la situació.

Resolució de l'Ajuntament: S'ha reparat la tapa del contenidor, s'ha realitzat seguiment per constatar que el comportament és el correcte i s'ha netejat la zona.

Expedient núm. 2010125

Motius: Sanció per sobrepassar el límit de velocitat senyalitzat de 50 km/h quan el senyal actual és de 80 km/h.

Recomanació: Se m'informi si hi ha hagut canvis de límit de velocitat i motius.

Resolució de l'Ajuntament: Informació sobre el límit de velocitat de la data de la sanció i motius pel canvi realitzat posteriorment.

Expedient núm. 2010127

Motiu: Han fet una queixa per les molèsties de sorolls i olors d'un generador en les obres del centre comercial de l'av. de Sant Jordi. No han rebut resposta.

Recomanació: Donin resposta i vigilin els sorolls i olors d'acord amb els estàndards de salut, estudiant també el canvi de lloc del generador si és possible.

Resolució de l'Ajuntament: Han enviat a la comunitat un informe tècnic del Departament de Gestió Ambiental, manifestant que només per treballs pactats es podrà treballar fora de l'horari diürn.

Expedient núm. 2010129

Motiu: Un ciutadà es queixa que no ha rebut resposta a una sol·licitud d'inspecció d'aigües entollades en el fons d'un embornal.

Recomanació: Es doni resposta i, si cal, es solucioni.

Resolució de l'Ajuntament: Se li ha donat resposta en el sentit que aquest fet es considera normal i no representa que l'embornal estigui obstruït ja que el tub de sortida està en perfectes condicions. Van comprovar la xarxa de clavegueram, conduccions, arquetes i embornals de la zona i confirmen que la darrera neteja es va fer fa tres mesos.

Expedient núm. 2010132

Motiu: Se li va imposar una sanció per estacionar en un lloc amb senyal de prohibició i no n'hi ha cap.

Recomanació: S'estudiï una altra vegada l'expedient, ja que no hi ha cap senyal.

Resolució de l'Ajuntament: Anul·len la denúncia.

Expedient núm. 2010133

Motiu: Vol accedir a un dels locals comercials del nou hospital i no té informació de com accedir-hi.

Recomanació: S'informi de quin tipus de concurs es fa i com accedir-hi.

Resolució de l'Ajuntament: Hi ha 5 locals, tres els ocupen els mateixos de l'hospital antic. Cal demanar la documentació que es necessita perquè s'ha obert un concurs.

Expedient núm. 2010134

Motiu: Una ciutadana es queixa que li exigeixen el concepte de recollida d'escombraries i llicència d'obertura dues vegades amb el mateix import ja pagat.

Recomanació: Puguem estudiar l'expedient obert i s'aclareixin les possibles duplicitats de rebut.

Resolució de l'Ajuntament: Havia pagat el rebut d'escombraries de l'any 2005 i 2006.

En quant a la llicència d'activitats se li havia embargat part del compte, però quedava la resta.

Els rebuts que se li presenten no són duplicats, és la resta de llicència d'activitats i rebuts d'escombraries dels anys 2007 i 2008 amb el corresponent recàrrec. L'Ajuntament li proposa fraccionar-ho.



Expedient núm. 2010136

Motiu: Ha demanat visita amb la regidora de Benestar Social i encara no li han donat. El tema del qual vol tractar és d'àmbit judicial.

Recomanació: Li donin dia i hora per a la visita.

Resolució de l'Ajuntament: D'acord amb l'agenda de la regidora, se'l va atendre.

Expedient núm. 2010138

Motiu: No haver rebut resposta a una queixa per la creació d'un estacionament públic en uns carrers.

Recomanació: Donin resposta.

Resolució de l'Ajuntament: El tècnic de Mobilitat els dona resposta.

Expedient núm. 2010141

Motiu: Queixa perquè l'assistenta social està de baixa, té dos fills, no té habitatge i els seus fills estan amb els avis.

Recomanació: Se'ns informi de la situació d'atenció d'aquesta persona.

Resolució de l'Ajuntament: Ja està atesa pels Serveis Socials, per l'equip social del Districte 1.

Té en tràmits recents la sol·licitud d'un PIRMI.

El pare de les seves filles ha iniciat tràmits per obtenir la guàrdia i custòdia de les nenes.

No accepta les recomanacions que se li donen. El servei que se li dona és correcte.

Expedient núm. 2010158

Motiu: Vol escolaritzar els seus nebots en una escola que no li ha estat assignada.

Recomanació: Se'ns informi del procés de matriculació.

Resolució de l'Ajuntament: Li han donat plaça en una altra escola de la seva zona.

Expedient núm. 2010169

Motiu: No està d'acord amb la sanció per portar un gos sense corretja i no recollir els excrements, diu que els va recollir. Acusació de no tenir censat el gos. Sense donar resposta al recurs li cobren recàrrec.

Recomanació: S'estudiïn les al·legacions, se li doni resposta i se li tregui en tot cas el recàrrec.

Resolució de l'Ajuntament: No li accepten les al·legacions però sí li treuen el recàrrec.

5.2. Queixes admeses amb recomanacions parcialment acceptades

Expedient núm. 2010139

Motiu: En un lloc senyalitzat per a aparcament de motos hi aparcuen cotxes i vehicles per carregar i descarregar, demana que posin ancoratges per a les motos i pilons de límit al gual del seu habitatge per evitar que ocupin l'espai habilitat d'entrada i sortida.

Recomanació: Posin els ancoratges i els pilons.

Resolució de l'Ajuntament: Ja han posat els ancoratges però no els pilons perquè creuen que hi ha suficient longitud d'entrada. Si hi ha algun vehicle que ho impedeixi es pot avisar la Guàrdia Urbana.

5.3. Queixes admeses amb recomanacions no acceptades

Expedient núm. 2009130

Motiu: Va aparcar el vehicle en un lloc que creu que estava autoritzat, però el van multar.

Recomanació: Estudiïn novament el cas perquè el ciutadà afirma que els cartells que prohibien l'estacionament per obres no hi eren.

Resolució de l'Ajuntament: Adjunten informes i ordres d'execució del Departament de Mobilitat i Circulació on es certifica que l'ordre de no poder aparcar en els dos costats de carrer estava vigent el dia en què el ciutadà va ser multat.

Expedient núm. 2009160

Motiu: Multa d'aparcament en una zona de càrrega i descàrrega amb horaris establerts.

Recomanació: S'estudiï el tema i ens facilitin la informació.

Resolució de l'Ajuntament: Faciliten la informació detallada de les incidències del lloc i del dia.

Per despreniment del sostre d'un edifici es van haver de prendre mesures de seguretat que van afectar la circulació de persones i vehicles. Es va senyalitzar i aquesta senyalització prevalia a la fixa.

No accepten canviar el decret de multa.

Expedient núm. 2010007

Motiu: Ha hagut de pagar amb recàrrec els rebuts de l'IBI i la taxa

d'escombraries de tres immobles de la seva propietat perquè no va rebre les notificacions on tenia l'adreça de contribuent.

Recomanació: Tornessin a estudiar les seves peticions, tinguessin en compte el canvi de domicili fiscal (aporta fotocòpia) i revisessin el recàrrec.

Resolució de l'Ajuntament: La revisió no procedeix perquè la gestió dels rebuts s'ha fet en els termes legalment establerts, l'adreça era la que el contribuent havia donat i es va publicar al BOP.

Expedient núm. 2010016

Motiu: Queixa d'una comunitat de veïns perquè les arrels d'un arbre del carrer han foradat la canonada d'entrada de l'aigua.

Recomanació: S'estudiï la responsabilitat de l'Administració.

Resolució de l'Ajuntament: No s'accepta cap responsabilitat perquè l'avaria és en l'escomesa de la canonada que va de la general a la finca.

Expedient núm. 2010037

Motiu: No li han notificat una multa de l'any 2007 i el 2010 li embarguen el compte per un import de 76,17 €. Creu que ha prescrit.

Recomanació: Se'ns facilitin tots els tràmits seguits fins a aquest moment.

Resolució de l'Ajuntament: Gestió correcta segons l'article 54 de la Llei 30/1992 i, en cas que el ciutadà vulgui revisar tot l'expedient, se li facilita el lloc, l'horari i el telèfon.

Segons l'article 28 de la Llei 58/2003, l'inici de procediment executiu comporta l'exigència de recàrrecs.

Expedient núm. 2010047

Motiu: La grua li va prendre el cotxe de davant de casa seva per creure'l abandonat.

Recomanació: S'estudiï la situació ja que afirma estar de baixa i no poder-lo utilitzar.

Resolució de l'Ajuntament: El vehicle no tenia assegurança des de feia més d'un any.

L'article 28.4 de l'ordenança municipal de circulació especifica que un vehicle pot ser retirat quan estigui a la via pública durant prou temps i les condicions necessàries per suposar de forma racional i fonamentada que ha estat abandonat.

El cotxe tenia elements que podien ocasionar lesions als viants.

El ciutadà rep suport específic per part dels Serveis Socials municipals.

Expedient núm. 2010071

Motiu: No ha rebut resposta de tres escrits adreçats a AMERSAM.

Recomanació: Se li doni resposta.

Resolució de l'Ajuntament: No li poden donar resposta perquè les dades que demanda són reservades, on hi consten noms i cognoms de particulars i no es poden fer públiques sense l'autorització dels afectats.

Expedient núm. 2010073

Motiu: Queixa per ser sancionada quan va aparcar amb una targeta d'aparcament per a persones amb disminució.

Recomanació: S'estudiïn altra vegada les al·legacions.

Resolució de l'Ajuntament: No accepten les al·legacions perquè no aporta cap prova evident.

Expedient núm. 2010108

Motiu: Multa per aparcament vora l'hospital per deixar el cotxe aparcant en dia de mercat ambulat, manifesta desconeixement per ser de fora ciutat.

Una altra multa als voltants de l'estació de tren, no va veure el senyal de prohibició temporal.

Recomanació: S'estudiïn les segones al·legacions.

Resolució de l'Ajuntament: Les al·legacions no aporten dades que canviïn el fet denunciat.

Expedient núm. 2010110

Motiu: Disconformitat amb una sanció per detenció d'un vehicle per tal que baixés un passatger.

Recomanació: Ja que hi havia una circulació acordiònica, s'estudiï la sanció.

Resolució de l'Ajuntament: L'article 61 de l'ordenança municipal de circulació prohibeix rigorosament les parades o detencions.

5.4. Queixes resoltes amb intervenció personal

Expedient núm. 2010001

Motiu: Necessitat de ser atesa pel Departament d'Immigració.

Actuació: Gestió amb el Departament.

Resolució de l'Ajuntament: Atenció a la problemàtica.

Expedient núm. 2010002

Motiu: Danys a la façana de la seva propietat arran dels treballs de remodelació del barri.

Actuació: Demanda al Departament d'Urbanisme per verificar el motiu.

Resolució de l'Ajuntament: Acord amb l'empresa constructora.

Expedient núm. 2010005

Motiu: No disponibilitat per pagar els impostos amb una sola vegada.

Actuació: Assessorament i documentació per fer el pagament fraccionat.

Resolució de l'Ajuntament: Acceptació.

Expedient núm. 2010009

Motiu: Problemes amb l'empadronament.

Actuació: Mediació amb el Departament de Serveis Estatals.

Resolució de l'Ajuntament: Ho estan resolent.

Expedient núm. 2010015

Motiu: Embargament de compte per no pagar una plusvàlua.

Actuació: No havia fet cap recurs, s'informa de com fer-ho. Li embarguen la pensió dels nens.

Resolució de l'Ajuntament: La pensió dels nens li retornaran.

Expedient núm. 2010018

Motiu: Demana que es tapiï la porta d'accés d'un pàrquing a l'entrada del seu edifici, ja que pertany a un altre propietari.

Actuació: És un tema entre particulars. Se'ls posa en contacte amb el Servei de Mediació i Resolució de Conflictes de la Guàrdia Urbana.

Resolució de l'Ajuntament: Citen les dues propietats.

Expedient núm. 2010024

Motiu: Problemes amb la certificació que diu necessitar per cobrar una pensió no contributiva. Disconformitat entre el tipus de certificat que expedeix l'Ajuntament i el que demana la Generalitat.

Actuació: Informació de les dues Institucions sobre el tema.

Resolució de l'Ajuntament: El problema no és el que manifesta, ha de presentar documentació del parentiu entre les persones que conviu amb la demandant i no la presenta. S'explica a la interessada.

Expedient núm. 2010025

Motiu: Caiguda pel mal estat d'un carrer amb ferides de consideració i no acceptació de responsabilitat patrimonial.

Actuació: Demanda d'informació a l'Ajuntament dels fonaments de la negativa.

Resolució de l'Ajuntament: Després d'haver trobat una persona que pot acreditar la caiguda, el dia i el lloc, s'accepta la seva demanda.

Expedient núm. 2010028

Motiu: Necessita fer obres al seu habitatge per adaptar-lo a una persona invàlida i no li deixen perquè segons el PGOU està afectat.

Actuació: Contactes amb el Departament d'Arquitectura i Urbanisme.

Resolució de l'Ajuntament: Pot demanar permís per tema de salut per fer l'obra. L'Ajuntament manifesta que en el PGOU que s'està elaborant, desafectarà l'habitatge.

Expedient núm. 2010029

Motiu: Li enviaven les multes a ell, que viu a Madrid, i el cotxe anava en nom de la seva mare, que viu a Reus; embolic de noms.

Actuació: Contactes amb el departament.

Resolució de l'Ajuntament: Anul·len la denúncia i li retornen els diners.

Expedient núm. 2010036

Motiu: Li han tallat el gas, té humitats al seu immoble, necessita ajuda social.

Actuació: Se li dona l'adreça de l'OMIC i se li fa la gestió perquè pugui parlar el més aviat possible amb l'assistent social que li toca per la zona.

Resolució de l'Ajuntament: Expedient obert a Serveis Socials.

Expedient núm. 2010044

Motiu: Vol tancar un terreny de la seva propietat i no li permeten.

Actuació: Estudi de l'expedient.

Resolució de l'Ajuntament: Informació al propietari que la propietat pública i privada estan entrelligades i fa difícil el tancament. Els terrenys, si les comunitats hi estan interessades, poden ser objecte d'aprofitament per a aparcament de vehicles mitjançant presentació de projecte.

Expedient núm. 2010076

Motiu: La seva mare no rep l'ajuda que li toca per la Llei de dependència.

Actuació: Demanda d'informe al Departament de Serveis Socials.

Resolució de l'Ajuntament: No hi ha cap petició d'aquesta senyora; no obstant, s'han posat en contacte amb la residència de Falset que és on es troba la seva mare i ocupa una plaça pública.

Expedient núm. 2010080

Motiu: Multa per estacionament de moto sobre la vorera, vol visita amb el regidor.

Actuació: Recomanem li donin resposta.

Resolució de l'Ajuntament: Li han donat resposta i han parlat amb ell via telefònica.

Expedient núm. 2010089

Motiu: Demana que es faci una ordre d'allunyament del seu gendre amb el seu nét, quan el gendre surti de la presó.

Actuació: Demanda d'informació.

Resolució de l'Ajuntament: La seva filla té expedient obert al Districte IV d'Equip Bàsic d'Atenció Primària, l'ajuden en la inserció laboral. El tema de l'allunyament és una via judicial.

Expedient núm. 2010090

Motiu: Demana ajudes i un pis.

Actuació: Demanda d'informació al Departament de Serveis Socials.

Resolució de l'Ajuntament: Per poder-lo ajudar, ha de presentar la documentació que se li demana, té obert expedient a Serveis Socials. Té en tràmit un PIRMI i l'ajuda a domicili, l'ajuden des de Càritas.

Expedient núm. 2010091

Motiu: Tenen filtracions d'aigua procedents de l'edifici veí.

Actuació: Demanda d'informació dels camins a seguir en aquests casos.

Resolució de l'Ajuntament: Faci una denúncia a l'OAC perquè es pugui realitzar una inspecció a l'habitatge afectat per detectar d'on ve el problema.

Expedient núm. 2010121

Motiu: Queixes per no rebre resposta a una instància on es demanava que es retreïssin unes paraules adreçades a un ciutadà.

Actuació: Recomanació que se li donés resposta.

Resolució de l'Ajuntament: Dóna resposta a la instància.

Expedient núm. 2010142

Motiu: Creu que té poc suport de Serveis Socials. És una mare soltera amb 8 fills, dels quals 3 ja són majors d'edat, 3 més els ha donat en adopció i 2 estan en família d'acollida.

Actuació: Ens donin tota la informació de l'expedient.

Resolució de l'Ajuntament: Tot i ser una situació personal molt irregular, se li dóna l'ajut personal, social i psiquiàtric que necessita.

Expedient núm. 2010167

Motiu: Rep una carta d'embargament d'una finca a causa d'un deute. Vol assessorament.

Actuació: Contactes amb l'Àrea d'Hisenda i oferiment de les diverses modalitats que té l'Àrea de Recaptació per liquidar el deute.

Resolució de l'Ajuntament: Acceptació.

5.5. Expedients d'ofici

Expedient núm. 2010175

Motiu: Hi ha un balcó al carrer de Sant Vicenç amb símptomes d'esllavissament.

Actuació: Petició d'inspecció als Serveis d'Arquitectura.

Resolució de l'Ajuntament: Hi han enviat inspectors i procediran a obrir expedient.

6. Annexos

6.1. ALTRES ACTIVITATS

- Com a secretària del Fòrum de Síndics i Síndiques Locals hem assistit a totes les reunions de la Junta que s'han celebrat a Santa Coloma de Gramenet
- Hem participat a les sessions de formació de Drets Humans a la Unió Europea, la Mediació, XX Anys de Síndics Locals, entre d'altres
- Hem organitzat la Trobada Anual Territorial dels síndics de la nostra zona
- Hem assistit a les presentacions del Recull d'Informes dels Síndics de Catalunya, corresponent als anys 2009 i 2010
- Hem pres part en la trobada de tots els síndics i síndiques d'Espanya a Vítòria
- Hem assistit a la celebració del 20è aniversari del 1r síndic de Catalunya a Lleida
- Ens han convidat al Consell Municipal de la Gent Gran, al Consell Escolar Municipal i al Consell Municipal de Medi Ambient

6.2. REGLAMENT DE LA SINDICATURA MUNICIPAL DE GREUGES

PREÀMBUL

La institució de la Sindicatura Municipal de Greuges és un servei a la ciutadania que pren com a referència experiències d'altres països d'Europa i, a casa nostra, les figures del Defensor del Pueblo, instaurada l'any 1981, i del Síndic de Greuges de Catalunya, l'any 1984.

La Sindicatura Municipal de Greuges de Reus s'entén, doncs, com un nou punt de proximitat i de relació entre la ciutadania i el món local, que seguint una de les característiques del nostre municipalisme, va començar a prendre forma com a iniciativa aïllada i, de ben segur, s'implantarà progressivament al territori.

Cal entendre la Sindicatura Municipal de Greuges com una institució que tindrà per finalitat defensar els drets de la ciutadania en relació a l'Ajuntament de Reus i als organismes que en depenen, perquè s'hi puguin adreçar tots els ciutadans i totes les ciutadanes de Reus que se sentin agreujats per alguna actuació o resolució de l'Ajuntament de Reus o de qualsevol dels organismes que en depenen.

CAPÍTOL I

De la definició de la figura de la Sindicatura Municipal de Greuges

Article 1

La Sindicatura Municipal de Greuges de Reus es concep com una institució amb la finalitat de defensar els drets fonamentals i les llibertats públiques dels veïns de la ciutat de Reus en relació a l'actuació de l'Ajuntament de Reus i dels organismes que en depenen, i ha d'exercir les seves funcions dins l'àmbit i en la forma que es regula en el present reglament i pot supervisar les activitats de l'Administració municipal.

Article 2

La Sindicatura Municipal de Greuges ha de complir les seves funcions amb independència i objectivitat.

Article 3

L'Ajuntament de Reus i en general tots els organismes que en depenen, tenen l'obligació de col·laborar i d'auxiliar la Sindicatura Municipal de Greuges en les informacions que aquesta dugui a terme.

Article 4

La Sindicatura Municipal de Greuges informarà anualment, dins el primer trimestre de cada any, al Ple Municipal de les actuacions que hagi portat a terme, mitjançant la realització d'un informe-memòria d'activitat.

CAPÍTOL II**Del nomenament i cessament de la Sindicatura Municipal de Greuges****Article 5**

1.- El/la síndic/a municipal de greuges és elegit/ida pel Ple Municipal, per una majoria de les tres cinquenes parts del nombre legal de membres de la Corporació, en primera votació, a proposta de l'alcalde/essa i escoltada la Junta de Portaveus. Si no s'assoleix aquesta majoria, en la segona votació és suficient la majoria absoluta.

2.- D'acord amb aquest reglament, l'alcalde/essa presentarà al Ple de l'Ajuntament de Reus el/la candidat/a al càrrec, amb un mes d'antelació a l'expiració del termini pel qual fou escollit/ida o en el termini màxim d'un mes des del seu cessament. Un cop el Ple hagi escollit el/la síndic/a municipal de greuges, aquest/a serà nomenat/ada per l'alcalde/essa.

3.- L'elecció del/de la síndic/a municipal de greuges serà per un període de cinc anys. Finalitzat aquest període, i en cas que no s'hagi designat encara el/la seu/seva successor/a, continuarà exercint les funcions del càrrec fins a aquella designació. El/la síndic/a pot ésser reelegit/ida per un nou període de cinc anys, finalitzat el qual ja no podrà tornar a ésser designat/ada en el període immediat.

4.- El càrrec té caràcter gratuït, si bé s'indemnitzarà la Sindicatura Municipal de Greuges per les despeses que aquest pugui ocasionar per exercir la seva activitat inherent.

Article 6

Per poder ser elegit/ida síndic/a municipal de greuges, les persones que es proposin han de ser majors d'edat i han de tenir la condició política de català, d'acord amb el que estableix l'article 6 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya, i ple ús dels drets civils i polítics.

Article 7

És incompatible la condició de síndic/a amb:

- Qualsevol mandat representatiu de naturalesa pública
- Qualsevol càrrec polític o funció administrativa al servei de l'Ajuntament de Reus o dels organismes que en depenen
- L'exercici de les carreres judicial, fiscal i militar
- El compliment de les funcions directives i l'afiliació a partits polítics, sindicats de treballadors/es i associacions empresarials
- La condició de membre del Consell Consultiu de la Generalitat o del Tribunal Constitucional
- L'exercici de càrrecs directius en associacions, fundacions i col·legis professionals
- Qualsevol activitat professional, mercantil i laboral que comporti relació amb l'Ajuntament de Reus i, específica-

ment, qualsevol ciutadà/ana que tingui plets en curs amb l'Ajuntament

En cas que la incompatibilitat sigui sobrevinguda una vegada hagi pres possessió del càrrec, s'entendrà que hi renuncia amb efectes de la mateixa data que s'hagi produït.

Article 8

L'alcalde/essa, en la resolució de nomenament del/de la síndic/a municipal de greuges, determinarà el nivell de dedicació exigible a la seva tasca i els mitjans que li seran assignats.

Article 9

El/la síndic/a municipal de greuges només serà cessat/ada per alguna de les causes següents:

- Finalització del termini pel qual fou escollit/ida
- Renúncia expressa
- Mort o incapacitat sobrevinguda
- Condemna a causa de delictes dolós per sentència ferma

El cessament es posarà en coneixement del Ple en la sessió següent.

Si es produeix el cessament, s'iniciarà el procediment per a l'elecció del/de la nou/nova síndic/a municipal de greuges, de conformitat amb el previst a l'article 5, l'elecció del/de la qual es limitarà al període que restava al/a la síndic/a municipal de greuges cessat/ada.

Article 10

La Sindicatura Municipal de Greuges de Reus no està subjecte a cap mandat imperatiu. Quan exerceixi les funcions inherents al seu càrrec no rebrà instruccions de cap autoritat i complirà les funcions que tingui assignades amb independència i segons el seu criteri.

CAPÍTOL III**Àmbit d'actuació i de procediment****Article 11**

L'àmbit d'actuació de la Sindicatura Municipal de Greuges de Reus s'estableix en el coneixement d'aquelles actuacions de l'Ajuntament de Reus i dels organismes autònoms que en depenen i que afectin:

- Els drets fonamentals i les llibertats públiques de la ciutadania reconeguts en el Títol I de la Constitució
- Els drets expressament contemplats per la Llei de règim local de Catalunya

Article 12

La Sindicatura Municipal de Greuges de Reus podrà actuar a instància de part o d'ofici. En el primer supòsit, s'hi podrà

adreçar, per sol·licitar que actui, qualsevol persona física o jurídica que sigui veïna o estigui domiciliada a la ciutat de Reus i que invoqui un interès legítim en relació al greuge que formuli, sense cap altre tipus de restricció. Quan actui d'ofici, i es tracti d'assumptes que afectin la dignitat o la intimitat de les persones o d'actuacions només perseguibles a instància de part de conformitat amb l'ordenament jurídic vigent, haurà d'obtenir prèviament l'informe favorable emès per la majoria simple de la Junta de Portaveus. Aquest informe s'haurà d'emetre per a cada assumpte en el qual concorri alguna de les circumstàncies assenyalades.

Article 13

Els greuges han de ser presentats per la persona interessada, en un escrit raonat (on hi haurà de constar el nom i els cognoms de la persona interessada i el seu domicili) i amb tots els documents que puguin servir per aclarir el cas.

Article 14

Totes les actuacions de la Sindicatura Municipal de Greuges seran gratuïtes per a la persona interessada i no serà necessària l'assistència d'advocat ni de procurador. En cas que s'actui a través de representant, s'haurà d'acreditar plenament la representació.

Article 15

Entre la producció del fet que és objecte del greuge i la presentació i formulació escrita d'aquest a la Sindicatura Municipal de Greuges no podrà transcórrer més d'un any. Aquest termini també és aplicable per als supòsits en què el/la síndic/a actui d'ofici.

Article 16

La Sindicatura Municipal de Greuges haurà de registrar i acusar recepció de tots els greuges que li formulin, els quals podrà tramitar o rebutjar; en aquest últim cas, haurà de comunicar-ho a l'/la interessat/ada mitjançant un escrit motivat. En tot cas, la Sindicatura rebutjarà la tramitació dels greuges següents:

- Els que es formulin de forma anònima o sense acreditar la representació
- Aquells en els quals s'adverteixi mala fe
- Els mancats de fonament o de pretensió
- Aquells la tramitació dels quals comporti un perjudici per al legítim dret de tercera persona
- Aquells que versin sobre una matèria que no sigui competència de la Sindicatura o es trobin fora del seu àmbit d'actuació

En aquest últim supòsit, quan versin sobre una matèria que és competència del Defensor del Pueblo o del Síndic de

Greuges de Catalunya, actuarà d'acord amb allò que preveu l'article 26.

La Sindicatura no podrà investigar els greuges que tinguin un objecte que es trobi pendent de resolució judicial; així mateix, podrà suspendre la seva actuació si, havent-la iniciat, una persona interessada interposa una demanda o un recurs davant dels tribunals; tanmateix, aquesta suspensió serà obligatòria si el procediment es troba pendent de sentència.

Article 17

Les decisions i resolucions de la Sindicatura Municipal de Greuges, que adoptaran la forma de recomanació, no poden ser objecte de recurs de cap mena, i la seva intervenció en un assumpte no exclou ni paralitza els terminis de presentació dels recursos administratius o jurisdiccionals que siguin procedents de l'acte, la resolució o l'actuació que hagi motivat la seva intervenció.

Article 18

Admès el greuge a tràmit o iniciat l'expedient d'ofici, la Sindicatura Municipal de Greuges, per aclarir els fets que en són objecte, podrà adoptar les mesures que es considerin més adients, prevalent en tot cas el criteri d'alterar el mínim possible el normal funcionament dels òrgans de l'Administració municipal. Se'n pot donar compte al departament, organisme, entitat o dependència administrativa de l'Ajuntament o de l'organisme que hi estiguin afectats perquè en el termini de 15 dies, prorrogable d'acord amb les circumstàncies de cada cas, el/la seu/seva superior li trameti un informe escrit sobre la matèria.

Article 19

Tanmateix, la Sindicatura Municipal de Greuges podrà demanar als caps de cada departament la informació i les dades dels expedients que siguin necessàries per a la investigació dels greuges que tramiti.

Article 20

Les actuacions pròpies de la institució que s'hagin de dur a terme també s'han de fer amb la reserva i la discreció més absolutes, sense perjudici d'incloure el contingut en els informes de l'Ajuntament, si així ho creu absolutament necessari la Sindicatura.

Article 21

Si el greuge afecta la conducta de persones que estiguin al servei de l'Ajuntament de Reus o dels organismes que en depenen, la Sindicatura ho ha de comunicar al superior jeràrquic de la persona afectada i, si s'escau, al respectiu cap de personal.

Al mateix temps, requerirà l'afectat/ada perquè en el termini que prevegi la Sindicatura, que no serà mai inferior a deu dies, respongui per escrit sobre els fets o les circumstàncies que són objecte del greuge o de l'expedient, i perquè aporti els documents, els testimonis i les proves complementàries que consideri més adients. Sens perjudici d'aquesta documentació, la Sindicatura Municipal de Greuges pot requerir la persona afectada perquè comparegui a informar.

Abans de formular la recomanació pertinent, la Sindicatura necessàriament haurà d'escoltar prèviament el/la cap de servei i el/la regidor/a delegat/ada corresponents.

Article 22

Quan l'autoritat municipal o un superior jeràrquic prohibeixi a les persones que té al seu servei respondre les requisitòries de la Sindicatura, haurà de manifestar-ho a aquesta en un escrit motivat.

Article 23

Si durant les investigacions s'observen indicis que s'han comès infraccions susceptibles de correcció disciplinària o que s'han produït conductes delictives, la Sindicatura ho comunicarà a l'alcalde/essa, que adoptarà les mesures establertes en la normativa aplicable.

Article 24

1. En l'exercici de les seves funcions d'investigació i de resolució d'un greuge, la Sindicatura Municipal de Greuges pot formular a les autoritats i al personal de l'Ajuntament de Reus o organismes que en depenguin, les advertències, les recomanacions, els suggeriments i els recordatoris que correspongui. Les recomanacions que formulï no tenen caràcter executiu i no podran modificar actes o resolucions administratives.

2. Igualment, podrà proposar al departament, organisme o entitat afectats, fórmules de conciliació o d'acord que facilitin una resolució positiva i ràpida dels greuges.

3. Si en la investigació d'un greuge o d'un expedient, creu que l'aplicació de les disposicions normatives municipals condueix a un resultat que lesioni un dels drets a què es refereix l'article 11, podrà recomanar o suggerir al departament o a les entitats municipals competents les mesures o els criteris que consideri adequats per remeiar-lo i les modificacions que cregui oportunes introduir en els textos normatius municipals.

Article 25

La Sindicatura Municipal de Greuges de Reus informará del resultat de les investigacions a l'/la interessat/ada, la perso-

na al servei de l'Administració afectada i a l'organisme que en depengui.

Article 26

La Sindicatura Municipal de Greuges de Reus trametrà al Defensor del Pueblo o al Síndic de Greuges de Catalunya, segons correspongui, les queixes relatives a l'activitat de qualsevol òrgan de l'Administració pública diferent de la municipal, i ho comunicarà als/a les interessats/ades.

CAPÍTOL IV

De les relacions amb el Ple Municipal

Article 27

1. La Sindicatura Municipal de Greuges de Reus es relaciona amb el Ple de l'Ajuntament de Reus mitjançant la Junta de Portaveus.

2. La Junta de Portaveus ha de conèixer els greuges i les peticions relatives a la defensa dels drets i de les llibertats fonamentals de la ciutadania de Reus que siguin adreçades a la Sindicatura.

Article 28

Anualment, abans del dia 31 de març, la Sindicatura Municipal de Greuges lliurarà a la Junta de Portaveus un informe-memòria on s'exposaran les actuacions que hagi dut a terme durant l'any anterior complet, perquè sigui presentat al Ple a través de la Secretaria.

A l'informe-memòria constarà:

- El nombre i el tipus de greuges formulats o els expedients iniciats d'ofici
- Els greuges rebutjats, els que es troben en tràmit i els que s'hagin investigat amb el resultat obtingut, i també les causes que els van motivar
- Els suggeriments que cregui adequats

No hauran de constar a l'informe les dades personals que permetin la identificació pública de les persones interessades en el procediment d'investigació.

La Sindicatura Municipal de Greuges també podrà presentar informes extraordinaris quan estimi que així ho requereix la urgència o la importància dels fets que motivin la seva intervenció.

Reus, 27 de gener de 2003



L'ALCALDE,



AJUNTAMENT DE REUS
L'ALCALDE

Lluís Miquel Pérez Segura

DILIGÈNCIA: Per fer constar que no s'han presentat reclamacions ni al·legacions durant el termini d'informació al públic, el present Reglament de la Sindicatura Municipal de Greuges ha restat definitivament aprovat el dia 14 de març de 2003.

Reus, 17 de març de 2003

EL SECRETARI GENERAL,



AJUNTAMENT DE REUS
EL SECRETARI

Fernando Grugués Cabré



AJUNTAMENT DE REUS
SINDICATURA MUNICIPAL
DE GREUGES

Raval de Santa Anna 38, principal
43201 REUS
TEL. 977 010 655
FAX 977 010 656
sindicatura.de.greuges@reus.cat

10